

LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD COMO PAQUETE TECNOLÓGICO-METODOLÓGICO CUALITATIVO APLICADO AL CAMPO DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y EMPRESARIALES

(The structured interview and qualitative methodological package technology applied to public organizations and business)

Elizabeth Bonilla Loyo*

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo reflexionar sobre la Entrevista En Profundidad [EEP] como paquete tecnológico-metodológico [PTM] que genera discurso, cuya aportación como tal permite medir conocimiento, percepción, actitudes, comportamientos, anclaje y disposiciones, por la riqueza de su interacción verbal en agentes sociales inmersos en organizaciones públicas o empresariales. El nivel de reflexión es metodológico ya que la EEP se ubica como una técnica de investigación cualitativa de tipo estructural vinculada al discurso social, cuyo análisis de información requiere en este caso, del paquete de software Excel, de ahí su denominación como PTM. El texto resulta un espacio abierto que ayude a repensar y reescribir las experiencias de quienes se han involucrado con esta técnica de investigación en el campo de las organizaciones públicas y empresariales. En particular, esta reflexión se da en el marco de un proyecto de investigación más amplio orientado hacia el posicionamiento de la investigación cualitativa para estudiar problemas emergentes en las ciencias de las organizaciones, en el cual se incorpora parte de experiencia de quien esto escribe, tanto en el ámbito académico como en la mercadotecnia.

Palabras Clave: Entrevista en Profundidad, Discurso social, Análisis argumentativo

ABSTRACT

This article aims to reflect on the Interview in Depth [EEP] as methodological technology package [PTM] that generates speech, whose contribution as such to measure knowledge, perception, attitudes, behaviors, and anchorage provisions, for the richness of their interaction verbal in public or engaged in business organizations social agents. The level of reflection is methodological since the EEP is located as a qualitative research technique linked to structural social discourse, the analysis of information required in this case, the Excel software package, hence its designation as PTM. The resulting text is regarded as an open space to help rethink and rewrite the experiences of those who have been involved with this research technique in the field of public and business organizations. In particular, this discussion is given in the framework of a project larger research oriented positioning of qualitative research to study emerging problems in science organizations, in which part of experience who is incorporated writer, both in academia and in marketing.

Keywords: Depth Interview, social speech, argumentative analysis.

Classification JEL: O15

⁶ Investigadora del Instituto de Investigaciones y Estudios en Ciencias administrativas elibonillaloyo@gmail.com * Doctora en Administración y Ciencias Sociales por la Universidad La Salle, México DF. 2006. Maestra en Comunicación por la Universidad Iberoamericana Campus DF. 1999, Licenciada en Psicología con especialidad en el rea organizacional y social por la Universidad Veracruzana, 1980. Y Lic. en Educación Básica egresada de la Escuela Normal Enrique C Rébsamen de la Ciudad de Xalapa, 1969. Profesora con Perfil Promep de 2003 a la fecha., Profesora con Nivel IV dentro del Programa de Productividad Académica de la Universidad Veracruzana.

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de la Entrevista En Profundidad [EEP] como técnica de investigación cualitativa estructural, cobra relevancia al ser incorporada al estudio de problemas emergentes en el campo de las ciencias de las organizaciones. Tradicionalmente se ha privilegiado la encuesta o la entrevista semiestructurada, como técnica de investigación cuantitativa sin embargo, la EEP poco se ha trabajado en el ámbito organizacional, de ahí el interés por reflexionar sobre su ejercicio como oficio del investigador, sobre todo porque permite abordar problemas sociales en los que los agentes sociales, recuperan su memoria histórica de manera individual y la transmiten de manera oral, para ser recuperada y analizada como discurso social. Se presenta en este trabajo la esencia metodológica de ésta técnica de investigación.

II. ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Si bien es cierto que la metodología cualitativa ha sido importante para el desarrollo de las ciencias de las organizaciones públicas y privadas, poco se ha incursionado en esta forma de abordar un objeto de estudio propio de este campo disciplinario. Un paquete tecnológico-metodológico [PTM] que aporta información oral, es la Entrevista En Profundidad [EEP] la cual como la mayoría de los PTM EN México, se incorporaron tardíamente al estudio de problemas relacionados con las organizaciones y las ciencias administrativas, a diferencia de la psicología social que desde sus orígenes se preocupó por desarrollar instrumentos de medición subjetiva como son los *tests* psicométricos o las escalas de medición de actitudes o también las historias clínicas.

En este sentido, para abordar la EEP, es pertinente definir en primera instancia el término entrevista en general, el cual proviene del francés *Entrevoir* que significa verse el uno al otro. Para algunos autores la entrevista es considerada como una conversación seria, que se propone un fin determinado, distinto del simple placer de la conversación y se caracteriza por tener tres funciones: recoger datos, informar y motivar." (Bingham y Moore, 1941). Como técnica propia para obtener información de forma oral, su uso se deriva del ejercicio periodístico a partir del segundo tercio del siglo XIX (Benet, 1835), donde la intuición y la creatividad del periodista juega un importante papel, siendo este el primer escenario académico y profesional de su desarrollo como

tal, relacionado en este sentido con el proceso de modernización y racionalización social de las relaciones en el espacio público en dos vertientes: una, a través de las ciencias sociales donde, el uso común de su concepto tiene diferentes acepciones según las disciplina en la que se ubique y otra por conducto de los medios de información.

La Entrevista en Profundidad está inserta en el campo de la historia oral cuya producción de discurso es generado a través de un proceso comunicativo dentro de un marco social de la situación de la entrevista (Ibáñez, 1992). De esta manera la EEP es un proceso de determinación de un texto en un contexto, entendiendo este como entorno de la interacción y como conjunto de circunstancias en las que se inserta, siendo en este sentido un campo social como son las organizaciones públicas y privadas en el cual están implícitos sistemas simbólicos, estructuras institucionales y prácticas culturales (Marc y Picard, 1992), así como discurso social derivado de experiencias en la *doxa* (Bourdieu, 1991) de sus agentes sociales o capital humano de medianas y pequeñas empresas.

Como discurso social, se coincide con dos tesis centrales que plantea Enrique Alonso (1994). La primera, donde el habla tiene referentes *extradiscursivos*, con lo cual el discurso no se explica por el discurso mismo, o sea todo texto tiene un contexto social donde se produce y reproduce el mismo a través de normas establecidas por la misma estructura institucional. Y la segunda, entre estos referentes las prácticas culturales son el contexto bajo el cual se produce el discurso. Aspecto que se relaciona con las acciones que los agentes sociales de un sistema público o empresarial realizan en la vida cotidiana.

La producción de este discurso generado cara a cara se convierte en la materia prima para el análisis, a su vez éste genera información que fungirá como contexto lingüístico para el uso social de sus resultados, donde el proceso comunicativo puede darse de dos formas: una, a partir del orden social de un sistema que de manera cerrada se reproduce a través de el, y de manera abierta porque los acontecimientos y las cosas reguladas son generadas por dicho orden social. Y otra, donde no siempre se da el proceso de comunicación, que es cuando lo que cada *destinador* emite como fuerza -entendido como lectura- y cada destinatario lo recibe como sentido (Ibáñez, 1992). Se habla

entonces de una lectura social sobre las acciones de los agentes sociales inmersos en el campo empresarial tales como directores, gerentes, jefes de departamento o áreas de producción entre otros, que se manifiestan a través de normas y valores asumidos, rutas y trayectorias particulares y colectivas, actitudes, opiniones, comportamientos y disposiciones hacia la estructura de la organización sea empresarial o gubernamental.

Aportaciones disciplinarias.

En este sentido, los antecedentes inmediatos de la Entrevista En Profundidad en el contexto de las ciencias sociales se configuran por la influencia de varias disciplinas tales como, la antropología, la sociología, la historia, la psicología, y la comunicación en el campo de las organizaciones sociales y empresariales en concreto, con las instituciones gubernamentales. Tiene una apertura temática y metodológica por parte de los investigadores, en esta última forma parte de un paquete tecnológico metodológico en el ámbito cualitativo, es una técnica de investigación precisa en la medida en que se sustenta en la interacción humana, además de ser un instrumento heurístico que permite de manera integral combinar aspectos teórico-prácticos, analíticos e interpretativos y que contribuye a construir y reconstruir información acerca de agentes sociales inmersos en acciones específicas de sus organizaciones, ubicados en espacios concretos como son las pequeñas, medianas y grandes empresas en tiempos presentes y pasados que tienen estrecha relación con las prácticas sociales y culturales que forman parte de tradiciones o modernidades relacionados con funciones, estereotipos e imaginarios sobre lo que es en este caso, el campo de las ciencias de las organizaciones.

Desde esta perspectiva disciplinaria, la Entrevista En Profundidad en el campo de la antropología es un recurso tecnológico-metodológico complementario para la etnografía, por el discurso de los agentes sociales en la vida cotidiana, y central al abordar nuevas áreas sociales y culturas o imaginarios así como en grupos y clases sociales en las llamadas sociedades complejas hoy en día.

En el campo de la sociología, desde hace más de cincuenta años se ha desarrollado la Entrevista En Profundidad, los sociólogos norteamericanos de la escuela de Chicago incursionaron en esta técnica de investigación desarrollando temáticas de interés sociológico

implementando a su vez nuevos recursos técnicos para la investigación social (Balán, 1974). La entrevista en sí es el contexto en el cual se elabora un relato, y crea una situación social para que pueda tener lugar. En este relato el entrevistador desempeña el papel de facilitador.

La Entrevista En Profundidad ha sido en el campo de la Historia un recurso metodológico no sólo por el ingrediente de complejidad aportado para el análisis de la historia contemporánea, sino porque la información económica, política y sociocultural generada a través del discurso social de agentes sociales, son un espacio de diálogo y discusión entre sociólogos e historiadores orales (Bonilla, 2006).

Por otro lado, también desde la psicología la Entrevista En Profundidad satisface los requerimientos de interacción personal, como paquete tecnológico-metodológico de investigación permite conocer percepciones, valores, actitudes y opiniones de un agente social, o para conocer como afirma Piaget desde la Psicología, "la base de razonamiento de un sujeto" ya que ésta, pone en juego una serie de procesos cognoscitivos como son la memoria, la inferencia lógica, adquisición de conceptos, categorización y reciprocidad asumida esta última como conocimiento que permite comprender el rol del otro. El psicoanálisis también aportó otras dimensiones como el inconsciente en el tratamiento de la información generada a través de la entrevista, la construcción de historias clínicas que han sido ejemplares para desarrollar adaptaciones en sus inicios (Hoffman, 1976; Piaget, 1932; Selman, 1976).

Otro aspecto importante en la psicología es el desarrollo fundamental del rigor metodológico en el control de la generación de información y en su tratamiento, así como en la relación de la díada entrevistador-entrevistado. En el aspecto teórico aportó conceptos tales como transferencia, idealización, inconsciente, individuo, entre otros que han permitido a los estudiosos de las disciplinas anteriores a comprender y a utilizar la información generada a través de la EEP. Así estudios realizados sobre la memoria, los procedimientos técnicos de la Entrevista, la entrevista psicoanalítica, los procesos de comunicación humana, entre otros han permitido complejizar y potenciar el instrumental teórico-metodológico de ésta técnica de investigación cualitativa (Aceves, 1998).

La Entrevista En Profundidad en el campo de la comunicación es una conversación dirigida y preparada con el fin expreso de obtener información. Como sistema de comunicación, se da en un doble sentido en el cual cada quien responde al otro en una relación balanceada, si no hay interacción se establece una ruptura dentro de este sistema de comunicación que tiene la propiedad de un sistema abierto, más que de uno cerrado (Bonilla,2006). La situación de la Entrevista es dinámica, el entrevistador tiene que desarrollar habilidades para crear sistemas de categorización flexibles (Roca, 1977), también tiene que ser divergente más que convergente en su pensar (Guilford, 1959) para establecer lazos de retroalimentación y redes de comunicación complejas que le permitan sacar inferencias lógicas con base en una observación precisa.

En el campo de las ciencias de las organizaciones, la entrevista en Profundidad se ha trabajado para abordar problemas relacionados con, percepción sobre la estructura institucional, sobre la relación entre directivos y mandos medios, sobre clima organizacional entre otros. Tradicionalmente se trabajaba la entrevista focalizada y la entrevista semiestructurada, a través de pregunta respuesta, aspecto que más tarde se enriquece con la incorporación de teorías y metodologías provenientes de las ciencias sociales a través de las disciplinas ya mencionadas en párrafos anteriores, con cuya aportación la Entrevista En Profundidad, se enriquece en su esencia a partir de su estructura discursiva, generada por la interacción cara a cara entre el entrevistador y el informante.

Desde esta perspectiva la EEP permite abordar problemas de investigación relacionados con capital humano al interior de organizaciones y ciencias administrativas como procesos de construcción de identidad institucional, como cultura organizacional en organizaciones públicas y privadas visibles en la expresión de un cambio sociocultural, que denota un equilibrio entre el ayer y el hoy así como una marcada hegemonía de lo moderno sobre lo tradicional.

III. POR QUÉ Y PARA QUÉ SE PRODUCE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La Entrevista en Profundidad es un constructo comunicativo inserto en la dimensión del lenguaje y puesto en acción a través del

habla considerada desde el contexto social como plano de la enunciación, proporciona además un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar (Bonilla,2006).

En este proceso se genera un discurso a través de la interacción de tres interlocutores:

El Primero es el entrevistador el cual se acerca al mundo simbólico del entrevistado en este caso personal administrativo, de mandos medios o directivos de la empresa, su acercamiento a los entrevistados parte de cuestiones amplias extraídas de experiencias personales en su desarrollo profesional, y sobre todo del interés por abordar un problema de su contexto laboral. El segundo son los Entrevistados, en este caso son los agentes sociales participantes en esta investigación: empresarios de pequeñas y medianas empresas, los cuales se conciben como sujetos sociales que construyen sentidos y significados de la realidad empresarial y de la trayectoria de su linaje de oficio, con ellos se entiende, interpreta y maneja la realidad a través de un marco complejo de creencias y valores desarrollado por él, a través de encuentros y desencuentros como sujeto social en su entorno, mismos que le permiten categorizar y explicar su trayectoria individual y colectiva en su marco contextual. El tercero es el Tema u objeto de estudio que guarda estrecha relación con elementos externos que relacionan la Entrevista en Profundidad con la sociedad, la comunidad o la cultura a través de las personas, el contexto social y las reglas de interacción siendo central la última ya que marcan los márgenes apropiados de relación interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado según las circunstancias socioculturales (Denzin, 1987). En este sentido la realización de la Entrevista En Profundidad se da a través de una serie de acciones de habla, planeadas bajo ciertas estrategias con hallazgos previstos e imprevistos, y con acciones gestuales y *proxémicas* codificadas por el espacio social y físico o institución de salud pública o privada en donde interaccionan los dos interlocutores: el entrevistado y el entrevistador.

Aquí es importante destacar el sentido del discurso del entrevistador y el entrevistado, considerando para ello tres niveles relacionados: el contrato comunicativo, la interacción verbal y el universo social de referencia. (Alonso, 1994). En el proceso de

realización de la entrevista en profundidad, se da una expresión individual socializada por una "mentalidad cotidiana estructurada tanto por habitus lingüísticos y sociales... como por estilos de vida" (Bourdieu, 1991), que los entrevistados han incorporado en su estructura cognitiva, aspecto que coincide con lo que Tilden (1979) llama proceso de organización y representación de las acciones, donde las palabras son portadoras de significados dada la interpretación de diversos contextos insertos en la vida cotidiana del entrevistado y que este expresa como vivencia individual manifiesta o latente donde la misma sociedad a través de un sistema de etiquetas lo induce a proyectar de manera conveniente una imagen adecuada de sí, con lo cual su discurso se convierte en "un relato en que la situación implicativa genera una inversión de la persona que al verse a sí misma en realidad observa el sistema de etiquetas sociales que lo enmarcan" (Péninou, 1976).

En este sentido como afirma Galindo (1997), el investigador busca a través del universo social de referencia, conocer el orden social del contexto sociocultural del entrevistado, con lo cual se pueda configurar la representación social que el entrevistado tiene acerca de su realidad social, aspecto que requiere por parte del investigador, de un tiempo previo de reflexión y análisis sobre su propia trayectoria de formación como tal, así como de un espacio de reconstrucción de su individualidad y de su contexto social para construir el sentido del discurso generado a través de la Entrevista en profundidad.

De esta manera el entrevistado parte de su capacidad para dar cuenta de su vivencia individual como informante así como de su experiencia adquirida en un contexto social abierto o cerrado al interior de un sistema social específico como es el contexto empresarial que le ha tocado vivir en distintos tiempos y espacios físicos ya sea de manera individual, o colectiva.

En este orden de ideas la Intervención del entrevistador al aplicar la Entrevista En profundidad [EEP] a los agentes sociales de organizaciones o instituciones públicas o privadas, es clave porque el investigador al momento de hacer la entrevista tiene que categorizar, revisar y evaluar la información del entrevistado, buscando siempre la relación de dicha información con los subtemas de cada núcleo temático relacionado con el objeto de estudio y planeado en el protocolo Tecnológico-

metodológico de la EEP, o bien reformulando los núcleos temáticos y como consecuencia el marco epistémico del proyecto de investigación. Otro aspecto importante es la empatía, que implica la capacidad de ver la situación desde el punto de vista del otro, es por tanto clave para el entrevistador como habilidad cognoscitiva. (Hoffman, 1976; Piaget, 1932; Selman, 1976), ubicarse en el lugar del otro, establece ese puente de interacción cara a cara pertinente para desarrollar la entrevista en profundidad.

En el desarrollo de la Entrevista en Profundidad está implícito el cuerpo principal de cada núcleo temático de la misma, el cual generalmente está relacionado con conceptos y variables del problema de investigación, así la generación de información en este sentido, se obtiene bajo una estructura de subtemas agrupados los cuales pueden ser abordados de manera abierta sobre el tema en particular (Bonilla, 2006), esto implica que cada subtema de un núcleo temático sea abordado por el entrevistado en el orden que venga a su memoria (Moysen, 1987) con un nivel de extensión y profundidad que concluye cuando se identifica redundancia en el mismo, para luego pasar al siguiente subtema, con lo cual se descarta desarrollar la EEP bajo formulaciones textuales de preguntas o sugerencia de respuestas.

IV. SOBRE EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN EN ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

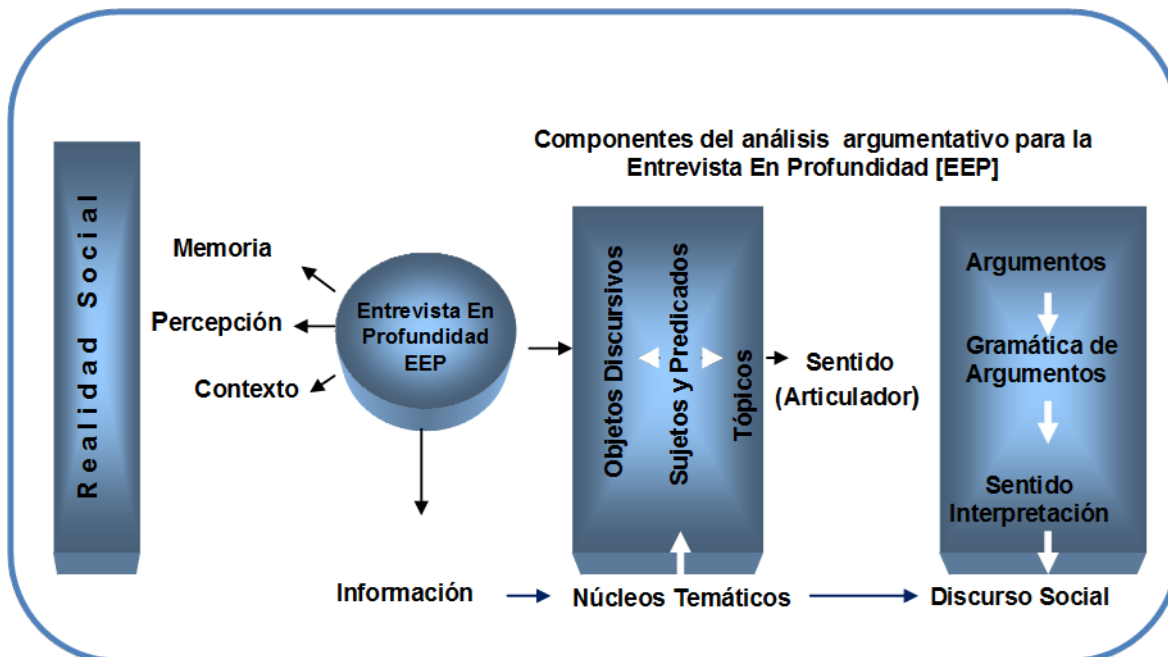
En la estructura de estos núcleos temáticos la información generada se torna compleja al derivarse una variedad de elementos que configuran la idea de la percepción del entrevistado hacia el tema en particular, de ahí la importancia de establecer sistemas de categorización apropiados que cubran el espectro de información adecuadamente de tal manera que faciliten su clasificación, análisis e interpretación ya que generalmente hay una veta muy rica y exhaustiva que sustenta la construcción de argumentos durante la fase de análisis e interpretación de información, de hecho facilita la clasificación de conceptos, variables e indicadores (Bonilla, Ibid).

En este sentido, la técnica de análisis idónea para este estudio es el Análisis Argumentativo, de acuerdo a la propuesta de Jiménez (1989) el cual se lleva a cabo tomando en consideración los dos planos complementarios que dicho autor propone: el Sintagmático y el Paradigmático,

ambos permiten por un lado, reconstruir analíticamente la percepción que los agentes sociales tienen acerca del contexto social como sujeto y como profesional al interior de una organización pública o empresarial, así como visualizar la forma en que los informantes de dichas organizaciones configuran su realidad social a partir de los elementos que integran su

discurso. El proceso de este momento enunciado en párrafos anteriores, se esquematiza en la figura No. 1.

Figura 1. Esquema del análisis argumentativo del informante a través de la entrevista en profundidad [EEP]



Fuente: Diseño propio derivado del proyecto *multipaís* "Comunicación, empoderamiento e identidad social de la Enfermería, como profesión y sujeto social en contexto latinoamericano" coordinado por la autora.

V. CONCLUSIÓN

Para concluir, este proceso del análisis argumentativo permite identificar patrones socioculturales, percepciones sobre acciones y prácticas sociales de agentes sociales inmersos en rutinas de la *doxa*, en donde la interacción cara a cara permite generar discurso y que para ser analizado, tiene un soporte tecnológico a través del paquete de software Excel, y que por razones de espacio, merece ser abordado en otro momento.

VI. REFERENCIAS

- Aceves, J. (1996). Historia Oral. Ensayos y aportes de investigación. CIESAS
- Alonso, L. E. (1994). En Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigaciones en Ciencias Sociales. Sujeto y Discurso. El lugar de la Entrevista Abierta en las Prácticas de la Sociología Cualitativa. Síntesis. Madrid
- Bourdieu, P. (1997). Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción. Barcelona, España: Editorial anagrama.
- Bourdieu, P. (1998). La distinción. Criterio y bases sociales del gusto. Madrid, España: Editorial Taurus.
- Bonilla, L. E. (2006). Procesos de Institucionalización y Representaciones Sociales del Campo de la Comunicación. Un Estudio de Caso. Tesis Doctoral en Administración. México: Universidad La Salle.
- Bonilla, L. E. Proyectos, Logros y Rupturas en el Campo de la Comunicación, Caso UV. (1999). Tesis Maestría en Comunicación. México: Universidad Iberoamericana.
- Bonilla, L. E. (2003). Seminario-Taller Internacional: Empoderamiento, Comunicación e Investigación. Dirigido a Líderes de Salud en América Latina. Puebla; México.
- Galindo-Cáceres, L. J. (1997). Sabor a Ti. Metodología Cualitativa en Investigación Social. Universidad Veracruzana: México; 1997.
- Ibáñez, J. (1979). Más allá de la sociología. El grupo de discusión : técnica y crítica. Madrid: siglo XXI.
- Marc y Picard (1992). Interacción Social. Cultura, instituciones y comunicación. Buenos Aires: Paidós.
- Ruiz, O. e Izpizua L. (1989). La Decodificación de la vida cotidiana. Métodos de Investigación Cualitativa. Segunda Ed. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Roethlisberger, F. J. y Dickson W. J. (1938). Management and the Worker, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Segal, H. (1972). Introducción a la obra de Melanie Klein. Buenos Aires: Paidós.
- Vignaux, G. (1976). L'Argumentation. Droz: Genève-Paris.